



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TESIS DE GRADO

**CLIMA LABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA
EMPRESA PYDACO DE LA CIUDAD DE ESMERALDAS EN
EL AÑO 2020**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIATURA EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORA

SELENA JULIET VALDEZ ALBÁN

ASESORA

Mgt. MARIA DE LOURDES SOLÍS MURILLO

Esmeraldas, enero del 2022

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Trabajo de Tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el Reglamento de grado de la PUCESE previo a la obtención del título de Licenciatura en Administración de Empresas.

Lector 1

Mgt. Freddy Leonardo Betancourt Aguilar

Lector 2

Mgt. Gloria Karina Holguín Alvarado

Director de escuela

Mgt. Gloria Karina Holguín Alvarado

Director de Tesis

Mgt. María De Lourdes Solís Murillo

Fecha: Esmeraldas, 2022

Autoría

Yo, Valdez Albán Selena Julieth, portadora de la cedula de ciudadanía N.º 085094810-0, declaro que el presente trabajo de investigación es de mi propia autoría, respetando las diferentes fuentes de información, realizando las debidas citas correspondientes.

Valdez Albán Selena Julieth

CI: 085094810-0

Dedicatoria

Mi tesis está dedicada a:

A Dios quien ha sido mi guía, fortaleza y su mano de fidelidad y amor. A mis padres Eloy Valdez y Daisy Alban quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía.

A mi hermana Karina Valdez por ayudarme en toda mi carrera y por el apoyo incondicional que siempre me ha brindado gracias por estar presente en mi vida, también agradezco a mis otros hermanos Tatiana, Bryan y Oliver por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias los quiero mucho.

Agradezco a una persona muy especial es mi vida que siempre ha estado para mí, gracias por el apoyo brindado y por siempre confiar en mi por tu cariño sincero agradezco cada palabra de aliento, tus consejos que me han ayudado a nunca rendirme.

También agradezco dos personas muy importantes en mi vida quien fue mi tío Eduardo Albán Veliz y a un gran amigo Carlos Reyes Laz, que ya no están presente, pero en mi corazón siempre van a vivir, gracias por su consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y desde el cielo me acompañar en todos mis sueños y metas que desee cumplir gracias por todo el cariño brindado.

Finalmente, a mis amigas Kenia Perlaza y Génesis Arias y amigos Kevin Lastra y Patricio Sacoto, por apoyarme cuando más lo necesité, por extender su mano en momentos difíciles y por brindarme una amistad sincera y compartir muchos momentos especiales, siempre los llevo en mi corazón.

Agradecimiento

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida de alegría y a mi familia quien ha sido el motor más importante en mí que con su apoyo y confianza logre mí un sueño más en mi vida.

Mi profundo agradecimiento a todas las autoridades y personal que hacen la empresa PYDACO, por confiar en mí, y abrirme las puertas y permitirme realizar todo el proceso investigativo dentro de su empresa.

De igual manera mis agradecimientos a la Pontificia Universidad Católica de Esmeraldas, a toda la carrera de Administración de Empresa, a mis profesores quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional, gracias a cada una de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.

Finalmente quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento a la Mgt. María de Lourdes Solís, principal colaborador durante todo este proceso, quien con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este trabajo.

Índice Contenido

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN	ii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
INTRODUCCIÓN	10
Objetivos	14
Objetivo general	14
Objetivos Específicos	14
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	15
Bases teórico-científicas	15
Clima organizacional y clima laboral	15
Teorías del clima laboral	16
Factores que inciden en el clima organizacional	17
Dimensiones del clima laboral	19
Instrumentos para medir el clima laboral en las empresas	23
Eficacia organizacional e importancia del clima laboral	25
Antecedentes de estudio	25
Marco legal	29
CAPÍTULO II: MATERIALES Y MÉTODOS	31
Tipo de estudio	31
Definición conceptual y operacionalización de las variables	31
Métodos	33
Técnicas e instrumentos	33

Población y muestra	34
Análisis de datos	34
CAPÍTULO III: RESULTADOS	35
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN	43
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES	45
CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS	47
ANEXOS	52

Índice de tablas

Tabla 1 Dimensiones del clima laboral	20
Tabla 2 Cuestionarios que miden el clima laboral.....	24
Tabla 3. Operacionalización de las variables	32
Tabla 4 Estrategias a implementar.....	42

Índice de figuras

Figura 1 <i>Nivel general de clima laboral de PYDACO</i>	35
Figura 2 <i>Nivel de clima laboral por dimensiones</i>	36
Figura 3 <i>Dimensión Autorrealización</i>	37
Figura 4 <i>Dimensión Involucramiento laboral</i>	37
Figura 5 <i>Dimensión Supervisión</i>	38
Figura 6 <i>Dimensión comunicación</i>	39
Figura 7 <i>Dimensión condiciones laborales</i>	39
Figura 8 <i>Interés del jefe por el éxito de sus empleados</i>	40
Figura 9 <i>Participación para definir objetivos</i>	40
Figura 10 <i>Promoción de la generación de ideas</i>	41

Resumen

El presente trabajo tuvo como objetivo analizar el nivel de clima laboral en el área administrativa de la empresa PYDACO Cía. Ltda. en la ciudad Esmeraldas en el año 2020. La metodología aplicada se basó en un enfoque cuantitativo de tipo transeccional descriptivo, el método empleado fue empírico analítico. La población estudiada estuvo conformada por los trabajadores de la empresa a quienes se le aplicó en su totalidad la escala de clima laboral CL-SPC de Palma (2004); se estructuró en cinco dimensiones: Autorrealización, Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación, y Condiciones Laborales, su aplicación se realizó en el periodo 2020; entre los hallazgos más significativos se encontró que el 77% de los trabajadores se encuentran muy satisfecho con el trabajo que realizan en la empresa, la dimensión mejor valorada fue condiciones laborales, por otra parte la dimensión menos calificada fue autorrealización que expresó que es baja la percepción que tienen los colaboradores ante las posibilidades que la empresa favorezca su desarrollo personal y profesional de esta manera se consideran estrategias de mejora como la aplicación de programas de desarrollo personal y profesional que favorecerá la percepción de los colaboradores e incidirá de manera positiva con el desempeño y productividad.

Palabras clave:

Clima laboral, Autorrealización, Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación, y Condiciones Laborales.

Abstract

The objective of this work was to analyze the level of work environment in the administrative area of the company PYDACO Cía. Ltda. In the city of Esmeraldas in 2020. The applied methodology was based on a descriptive, transectional quantitative approach, the method used was empirical and analytical. As a research instrument, a questionnaire was used. The sample studied was made up of workers from the Pydaco company. The instrument was structured in 5 dimensions: Self-realization, Labor Involvement, Supervision, Communication, and Labor Conditions, its application was carried out in the 2020 period; Among the most significant findings, it was found that 77% of the workers are very satisfied with the work they do in the company, the best valued dimension was "working conditions", on the other hand the least qualified dimensions is self-realization, which expresses that it is The perception that the collaborators have of the possibilities that the company favors their personal and professional development decreases. As a conclusion, it is observed that there is a deficiency in the dimensions studied by the workers of the PYDACO company.

Keywords:

Work environment, Self-realization, Work involvement, Supervision, Communication, and Work Conditions.

INTRODUCCIÓN

Presentación del tema de investigación

El clima laboral, definido por Baguer (2005) es “El ambiente en el que desarrollan actividad, el talento humano de las instituciones del ambiente de trabajo que perciben los empleados y que influyen en su conducta” (p.9).

Las personas trabajan para satisfacer ciertas necesidades ya sean económicas, personales, sociales entre otras. Es por lo que el clima laboral influye en diferentes factores como el aspecto individual de los empleados en el que se consideran las actitudes, percepción, personalidad, los valores, el aprendizaje y el estrés que puede sentir el empleado en la organización, crear relaciones humanas adecuadas propias de un clima laboral motivador es necesario para generar grupos y equipos de trabajo capacitados para orientarse hacia los objetivos técnicos y productivos de la organización (Meléndez y Armas, 2017).

La situación del ambiente laboral son las relaciones que establecen entre sí en el mundo globalizado donde se caracteriza por una alta competitividad y la búsqueda de la excelencia, de la calidad de servicios que ofrecen dentro de una organización. La satisfacción es la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, está basada en las creencias y valores. La insatisfacción produce una deficiencia a través de las conductas, expresión, lealtad, negligencia, agresión o retiro. La frustración que siente un empleado insatisfecho puede conducirle a una conducta agresiva, la cual puede manifestarse por sabotaje, y hasta la agresión directa (Ortiz, 2008).

El clima laboral es una prioridad para el funcionamiento de todas las organizaciones, el cómo observan los empleados el ambiente de trabajo el cual tiene consecuencias en el comportamiento laboral, la existencia de un buen clima laboral logra una variedad de efectos para las empresas como el progreso en la producción, una alta motivación, mejor adaptación al trabajo (García, 2009).

Varios de los problemas en las instituciones son los conflictos que se dan entre los diferentes departamentos, la comunicación, el mal liderazgo, las relaciones formales e informales de trabajo; que podrían haber incurrido en el ambiente de trabajo, así como los objetivos, normas y procedimientos que no estén adaptados al entorno de la organización (Espinoza, 2018).

A pesar del esfuerzo que realizan el ser humano este se encuentra en constante evolución se sabe que a medida que cambien las percepciones o expectativas de las personas cambiará su comportamiento, lo que afectará positiva o negativamente al clima laboral en las empresas. Por ello siempre será un problema para resolver, y encontrar vías para mejorar el clima laboral (García, 2009).

El clima organizacional en la actualidad es uno de los problemas que aqueja en el siglo XXI. La preparación profesional para la inserción al campo laboral, hoy en día son mayores las exigencias, en este mundo globalizado, pues la humanidad entera enfrenta mayores desafíos comparados con generaciones en décadas pasadas. Las Instituciones de Educación Superior juegan un papel muy importante en este ciclo de formación de profesionales capaces de enfrentarse a esta realidad a la hora de insertarse en el ámbito laboral. En los últimos años, junto con el avance de la tecnología y la demanda en el mercado laboral, el interés por el talento humano ha tomado un mayor auge; primordialmente en el desarrollo empresarial, reconociendo la importancia de abordar estudios sobre las conductas de las personas como la motivación en el trabajo, estrés, bienestar laboral, relaciones interpersonales, trabajo en equipo, condiciones, satisfacción laboral, liderazgo, evaluaciones del desempeño entre otros (Galicia, García y Hernández, 2011).

A pesar del avance de la tecnología, la comunicación es uno de los grandes desafíos que separan a líderes de sus equipos de trabajo. Para ello, es necesario construir confianza entre los miembros de una organización para tener un ambiente laboral armonioso, el cual se refleja en el trabajo en equipo y la productividad de las organizaciones, ya que el lugar de trabajo es considerado el segundo hogar de los trabajadores que regularmente se transforman en más de ocho horas diarias conviviendo con los compañeros de trabajo (Chiavenato, 2012).

Es significativo conocer la percepción que tienen los empleados acerca del clima laboral en el que se desempeñan, el cual se ve afectada por distintos factores como fisiológicos, psicológicos, sociales, económico, entre otros, el conocimiento del clima laboral se considera importante, ya que se basa en la influencia que este ejerce sobre el comportamiento de los trabajadores ofrecerles un ambiente de responsabilidad de modo que se sientan entusiasmados y motivados para poder dar lo mejor de sí (Mosquera, 2019).

En Ecuador el clima organizacional sigue siendo un tema que no todas las organizaciones han tenido la posibilidad de resolver siendo este un punto débil en las empresas, esto afecta al personal de trabajo, la relación entre jefe y colaborador de la

institución, los elementos que conforman lo que se denomina el clima laboral, debido a varios aspectos como la baja remuneración, la falta de comunicación, el interés por parte de los trabajadores, entre otros (Pantoja et. al., 2004).

Las instituciones de servicios afrontan un gran desafío debido a la producción que depende en gran parte de la atención de la persona que proporciona el servicio, se destacan por tener personal eficiente, productivo y así mismo tener líderes que brindan apoyo para un mejor desarrollo dentro de la institución.

De acuerdo con lo manifestado, un diagnóstico de clima laboral es de vital importancia para identificar los aspectos que afecta al área administrativa que se tienen dentro de la organización, una vez identificadas se podrá elaborar un plan de mejora, teniendo como principal finalidad alcanzar un mejor ambiente laboral.

Planteamiento del problema

Ante un mundo de competencia las empresas necesitan buscar un valor adicional que les permita mantenerse en un mercado; es por ello que se necesita tener un personal capacitado y motivado para poder satisfacer las necesidades individuales (Ortiz, 2012).

En Ecuador aún existen problemas sin resolver en las empresas, sin importar el sector productivo al que pertenezcan, el clima organizacional sigue siendo un aspecto que no todas las organizaciones han tenido la posibilidad de resolver siendo este un punto débil en las empresas, de igual manera afecta al personal de trabajo, la relación entre jefe y trabajador de la institución, debido a varios aspectos como la baja remuneración, la falta de autonomía, el poco reconocimiento y la tensión son algunos de los factores que afectan, directamente, la productividad (Zambrano, 2004).

En los últimos años, los empleados se han mostrado descontentos con el clima organizacional en las instituciones, lo que se ha convertido en un factor de mucha preocupación para muchos gerentes; el esfuerzo humano resulta ser de vital importancia para el funcionamiento de cualquier empresa, por lo que se debe prestar atención primordial a su personal de trabajo.

Un buen clima laboral, genera estabilidad suficiente para que los empleados fortalezcan acciones que permitan el desarrollo integral de la organización, de manera que

al genera un buen clima laboral, los trabajadores realizaran sus actividades con un buen desempeño que fortalecerá a un más la producción de las organizaciones (García, 2009).

Esta investigación pretende analizar el clima laboral por lo que se plantea la siguiente pregunta ¿Cómo percibe el clima laboral en el área administrativa de la empresa PYDACO Cía. Ltda. en la ciudad Esmeraldas?, con la finalidad de conocer los factores que pudieran estar afectando a la organización en el desenvolvimiento cotidiano del recurso humano que labora dentro de esta prestigiosa institución y así poder ofrecer posibles soluciones que corrijan las situaciones poco favorables.

Justificación

El propósito de esta investigación fue conocer sobre el clima laboral en el área administrativa de la empresa PYDACO Cía. Ltda. de la ciudad de Esmeraldas, de manera que permitieron establecer los aspectos que puedan causar problemas en la institución, para buscarle una mejor solución a los problemas que se presentan en las diferentes áreas de la entidad.

De acuerdo con lo anterior, el clima organizacional es de vital importancia para identificar los aspectos que afecta al área administrativa que se tienen dentro de la organización, una vez identificadas se podrá elaborar un plan de mejora para el ambiente laboral.

La necesidad de llevar a cabo la investigación fue identificada tanto por directivos como por el personal de la empresa, cuyo objetivo fue analizar el clima laboral dentro del área administrativa de la organización.

Identificar a la organización como una entidad capacitada para relacionarse con el público externo, principalmente con todo su equipo de trabajadores los cuales promueven la imagen hacia el mercado empresarial, a partir de las buenas relaciones que sostienen entre todos y cada uno de ellos, esta investigación es importante en la línea administrativa ya que se basa en el trabajo en equipo, comunicación, liderazgo y en buen manejo administrativo dentro de la organización.

Objetivos

Objetivo general

Analizar el nivel de clima laboral en el área administrativa de la empresa PYDACO Cía. Ltda. en la ciudad Esmeraldas en el año 2020.

Objetivos Específicos

- Identificar el nivel de clima laboral en cada una de las dimensiones estudiadas en la empresa PYDACO.
- Conocer el nivel de clima laboral con mayor puntuación en cada una de sus dimensiones.
- Señalar estrategias de mejoras del clima laboral de acuerdo con las dimensiones menos calificadas.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

Bases teórico-científicas

Las bases teórico-científicas de este estudio se enmarcan en la teoría de la Administración de los Recursos Humanos de Chiavenato (2000) que se identifican como el “conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos relacionados con las personas, se consideran los procesos de reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño” (p.123).

Robbins y Judge (2009) expresan que “El comportamiento organizacional es de gran importancia y se interesa específicamente en los ambientes relacionados con el trabajo, el ausentismo, la rotación de personal, la productividad, el rendimiento humano y la administración” (p.36).

Clima organizacional y clima laboral

“El clima organizacional está presente desde que las personas se iniciaron en el ámbito laboral, en la actualidad existe un gran interés, con el fin de crear un ambiente apropiado para la realización de las labores de los trabajadores” (Bager, 2005, p.9).

También se identifica como clima laboral al ambiente que se desarrolla entre los empleados dentro de una empresa. La calidad del clima laboral influye directamente con la satisfacción de los trabajadores y con ello la mejora notablemente la productividad, un mal clima laboral destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto o malestar de los empleados y esto genera bajo rendimiento en las empresas (García, 2009).

Por lo tanto, el clima laboral radica en que se brinde un medio ambiente laboral saludable y armonioso, de lo contrario los empleados de una organización solo trabajarán para percibir un sueldo y no para brindarle rentabilidad a la organización, hablar de clima laboral es un tema que incluye la satisfacción de los trabajadores en las funciones que realiza en la comunicación con el equipo de trabajo (García, 2009).

De acuerdo con lo que manifiesta el autor, el clima laboral es considerado uno de los aspectos más relevante por el cual los trabajadores deben manifestar cualquier inquietud en el ambiente laboral, tanto en el desempeño, la comunicación con sus superiores de esta manera se garantiza el buen desenvolvimiento en sus actividades a realizar para lograr un mejor rendimiento en la distribución de los productos.

En la teoría de Litwin y Stringer (1968) quienes definen al ambiente laboral como la “característica relativamente de una organización que influye en el comportamiento y puede ser explicado cuantificando las características de la organización. Ya que se trata de explicar los aspectos de la conducta de los individuos en las organizaciones, en términos de motivación” (p.85).

El ambiente laboral es considerado uno de los factores más importante debido a que se evalúa los aspectos de conducta, psicológicos, trabajo en equipo, la comunicación de esta forma las empresas brindan a los trabajadores seguridad y crecimiento en el ámbito laboral.

Según Chiavenato (2000) “El clima organizacional puede ser definido como las cualidades o propiedades del ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que además tienen influencia directa en los comportamientos de los empleados” (p.47).

Se puede definir al clima laboral como un factor que influye en la conducta de los trabajadores de esta forma se evalúa el comportamiento y desempeño en su área de trabajo. Por su parte, Robbins (1999) refiere al clima organizacional “como un ambiente compuesto de las instituciones y fuerzas externas que pueden influir en su desempeño” (p.28).

Según Palma (2004), “El clima laboral es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales” (p.17).

Con todos estos antecedentes, el clima laboral está relacionado con el ambiente de trabajo ya que este depende del ambiente que se genera en el área de trabajo y la relación que se tienen entre compañeros y jefe de esto modo los trabajadores rinden mejor en sus funciones y generan resultados en la empresa.

Teorías del clima laboral

Existen muchas teóricas sobre el clima laboral dentro de una organización, entre las principales se destacan las de Litwin y Stringer y la teoría de Rensis Likert, que se detallan en los siguientes párrafos.

Teoría de Litwin y Stringer

Litwin y Stringer (1968) explica sobre la importancia que tienen los aspectos de la conducta individual dentro de la empresa y que son expresados mediante la motivación y ambiente laboral; por lo tanto, expresan que éstos influyen sobre la percepción y conducta de los colaboradores.

Los aspectos de la conducta si influyen en el clima laboral, es de mucha importancia ya que se determina el comportamiento y la motivación que tienen los trabajadores en su área de trabajo, de esta manera se evalúa el desempeño en sus funciones.

Teoría de Rensis Likert

La teoría de Clima Laboral de Rensis Likert (citado por Brunet, 1992) establece que “el comportamiento asumido por los subordinados, dependen directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto, se afirma que la reacción estará determinada por la percepción” (p.185).

El comportamiento que transmite los superiores es clave para el correcto funcionamiento de las areas de trabajo de esta manera se prioriza las condiciones de trabajo en la organización y se genera un buen rendimiento en la producción de la empresa.

Factores que inciden en el clima organizacional

Las organizaciones están rodeadas por un ambiente establecido, en el cual se extienden otros factores que pueden ser percibidos o no por los individuos y estos ejercen influencias en el desempeño de las labores (Mosquera, 2019). Entre los factores más significativos se encuentran los siguientes.

Factores Psicológicos: Según Palma (2004) “Es todo aquello que puede motivar o no a las personas, y es manifestado a través de su conducta que intervienen en el comportamiento de la persona” (p.268).

Motivación: Para Chiavenato (2000) “Las personas motivadas siempre tratan de lograr su meta y objetivos que se proponen es improbable que se encuentren con deducciones negativos que alteren el estado de la persona” (p. 145), por lo tanto, debe existir compatibilidad entre las necesidades del colaborador y las que entrega la empresa para mejorar su aprovisionamiento.

Nivel de Satisfacción: De acuerdo con Robbins (1996) “La motivación como la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzos para alcanzar las metas organizacionales, voluntad que está condicionada por la capacidad que tiene ese esfuerzo para satisfacer alguna necesidad individual” (p. 258).

Se considera a la motivación como el impulsor de muchas actividades eficientes y eficaces en el desarrollo de las actividades laborales. Si una persona mantiene diálogos con sus empleados en la organización y está orientado a cubrir sus necesidades, en aquel momento se puede inferir que estará satisfecho, por lo tanto, un clima que le acepte desarrollarse profesionalmente será posible de crearle una visión positiva en su empleo (Villanueva, 2011).

Componentes Corporales: Sobre este tema, Garbuglia (2013) manifiesta que, cuando se obstruye la comunicación, los trabajadores expresan mal humor debido a que están en espacios cerrados que causa incomodidad y fatiga entre ellos.

Elementos Sociales: De acuerdo con Chaparro (2006), éste expresa que los elementos sociales “comprenden todas aquellas formas de conductas que pueden tomar el sujeto en un momento definitivo. La correlación en la cual el dirigente influye en otras para trabajar voluntariamente en tareas relacionadas para alcanzar los objetivos deseados por el líder o grupo” (p.89).

Relaciones Interpersonales: Según Moreno y Pérez (2018) la meta para que dentro de una organización exista un buen clima laboral viene dada por “las relaciones interpersonales, consintiendo así que los empleados intercambien ideas y opiniones, haciendo que la correspondencia laboral sea placentera, atractiva, brindándole a la empresa un personal capaz de buscar soluciones de unido” (p.192).

Toma de Decisiones: Robbins (1996) define que la toma de medidas “es la capacidad de comprender y de optar entre una solución y una nueva, asumiendo que estas soluciones sean tanto eficaces como expertas” (p. 225). Este proceso es vital para el desarrollo de la organización, debido a que se componen de las diferentes decisiones que se toman.

Dentro del clima laboral existen varios factores que influyen en el desempeño de las funciones que se realiza en la institución, cada uno de los factores expresa la relación que debe tener el trabajador con sus superiores tanto en la comunicación, motivación, también permitirse escuchar las opiniones que tienen los trabajadores al momento de resolver algún

problema que exista en el área de trabajo de esta manera encontrar soluciones a los conflictos que se presentan en la empresa.

Dimensiones del clima laboral

Algunos autores han definido al clima laboral mediante dimensiones, para tener una mejor comprensión de estudios, algunos autores las definen, como se expresa en la Tabla 1.

Tabla 1
Dimensiones del clima laboral

Autor	Definición	Dimensiones
Likert	Métodos de mando	<ul style="list-style-type: none"> • Características de las fuerzas motivacionales • Características de los procesos de comunicación • Características de los procesos de influencia • Características de los procesos de toma de decisión • Características de los procesos de planificación • Características de los procesos de control
Stern	Objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación intelectual • Eficacia social • Juego y Diversión • Cordialidad • Fuerza • Dominancia / Sumisión
Taguiri		<ul style="list-style-type: none"> • Variables ecológicas (características físicas y materiales del centro) • Variables de medio (dimensión social relacionada con la presencia y características de personas y grupos) • Variables del sistema social (modelo de interacciones y relaciones de personas y grupos) • Variables de cultura (sistema de valores, creencias, estructuras cognitivas de los grupos, entre otros)
Litwin y Stringer		<ul style="list-style-type: none"> • Estructura • Responsabilidad individual • Recompensa • Desafío • Relaciones • Cooperación • Estándares

	<ul style="list-style-type: none"> • Conflictos • Identidad
Pritchard y Karasick	<ul style="list-style-type: none"> • Autonomía • Conflicto y cooperación • Relaciones sociales • Estructura • Remuneración • Rendimiento • Motivación • Estatus • Flexibilidad e innovación • Centralización de la toma de decisiones • Apoyo
Bowers y Taylor	<ul style="list-style-type: none"> • Apertura a los cambios tecnológicos • Recursos Humanos • Comunicación • Motivación • Toma de decisiones
Brunet	<ul style="list-style-type: none"> • Autonomía individual • Grado de estructura del puesto • Tipo de recompensa • Consideración
Halpin y Croft	<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño • Impedimento • Motivación • Intimidad • Aislamiento • Énfasis en la productividad

Palma

- Confianza
 - Consideración: respeto, afecto.
 - Estándares
 - Recompensa
 - Involucramiento Laboral
 - Supervisión
 - Comunicación
 - Condiciones Laborales
 - Autorrealización
-

Instrumentos para medir el clima laboral en las empresas

Dentro de una organización existen tres estrategias para medir el clima: la primera es observar el comportamiento y desarrollo de sus trabajadores; la segunda, es hacer entrevistas directas a los trabajadores y la tercera es realizar una encuesta a todos los trabajadores a través de uno de los cuestionarios diseñados para ello. Esta última es la estrategia más utilizada a nivel laboral (García y Bedoya, 1997, p.98).

Existe una gran variedad de cuestionarios que han sido creados y aplicados en los procesos de medición del clima, en la Tabla 2 se presentan algunos de los cuestionarios que por sus características se han utilizado con mayor frecuencia en investigaciones y las empresas.

Tabla 2*Cuestionarios que miden el clima laboral*

Instrumento	Definición	Dimensiones o factores que mide
Escala WES (Clima social laboral) Moos, Moos y Trickett (1989)	Evalúa el ambiente social existente en diversos tipos de trabajo	Relaciones Autorrealización Estabilidad/cambio
Cuestionario de Clima Organizacional OCQ Litwin y Stringer	Recoge y describe hechos de la organización mediante la percepción del individuo	Estructura, Responsabilidad, Recompensa, Riesgo, Calor, Apoyo, Estándares de desempeño, Conflicto e identidad.
Cuestionario de Likert Rensis Likert	El comportamiento de un individuo depende de la percepción que tiene de la realidad organizacional en la que se encuentra Identifica las fortalezas y debilidades de la organización	Proceso de liderazgo, carácter de las fuerzas motivacionales, carácter del proceso de comunicación, grado de espíritu de trabajo que hay presente, carácter de los procesos de toma de decisiones, carácter de la fijación de los objetivos a órdenes, carácter de los procesos de control y los fines de actuación y el entrenamiento.
Escala de Clima Organizacional (EDCO). Creada por Acero, Echeverri, Lizarazo, Quevedo y Sanabria	La percepción que los individuos tienen dentro de la organización. Asimismo, busca proporcionar retroinformación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen.	Relaciones interpersonales Estilo de dirección Sentido de pertinencia Retribución Claridad y coherencia en la dirección Valores colectivos
Escala de Clima Laboral (CL- SP Palma (1999)		Involucramiento laboral Supervisión Comunicación Condiciones laborales Autorrealización

Eficacia organizacional e importancia del clima laboral

Se ha podido visualizar a lo largo del desarrollo que el clima organizacional determina el comportamiento de los empleados en una organización; este determina la productividad de la organización a través de conductas eficientes y eficaces (Moreno, 2018).

Según Chiavenato (1999) “La eficiencia organizacional es la relación entre costos y beneficios, través de las instituciones, se evalúa el nivel de confianza e interés de la gente, la motivación, la lealtad, el desempeño, la comunicación interna y la toma de decisiones adecuadas” (p.215).

Según García y Bedoya (1997) el clima laboral es “uno de los aspectos más importantes para una empresa y lo podemos definir como el conjunto de condiciones sociales y psicológicas que caracterizan a la empresa, y que repercuten de manera directa en el desempeño de los empleados” (p.56).

Para Hernández (2014) existen otros elementos como la identificación del colaborador, la forma en que ellos se integran y por ende los niveles de conflicto, por lo que sugiere que los trabajadores necesitan estar en un ambiente sano para laborar de forma agradable y motivada.

Antecedentes de estudio

Para la realización de este trabajo investigativo se examinaron varias investigaciones realizadas sobre la temática planteada tanto a nivel internacional como nacional con la finalidad de realizar las diferentes comparaciones en el apartado de discusión.

Molina (2010) realizó una investigación sobre el “Clima Organizacional en las Oficinas Tributarias de la Superintendencia de Administración Tributaria en la Región Occidente” y tuvo como objetivo determinar el clima organizacional, tomando como base a 30 trabajadores aplicando el instrumento a los empleados y jefes; concluyó que, el clima organizacional no es aceptable, que los cumplimientos y logros no son reconocidos por parte de los jefes, por lo cual recomendó mejorar el nivel de clima organizacional a través de incentivos, reconocimiento de logros y establecimiento de planes para tomar acciones para el mejoramiento del desempeño, por medio de programas de reconocimiento de méritos en

los que se puedan recibir placas conmemorativas, objetos decorativos, certificados y dándoles participación en la toma de decisiones haciéndolos sentir parte de la institución.

La investigación desarrollada por Astudillo (2019) se elaboró con el fin de analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción del personal que labora en la Unidad renal Pasal Patiño Salvador, el tipo de investigación utilizada fue de campo, descriptiva con enfoque cuantitativo y documental para brindar un mayor soporte al estudio que pudo evidenciar la relación de las variables, después de haber realizado la recolección de información a través de instrumentos de evaluación a 45 colaboradores.

Se evidenció que las variables que tienen el mayor impacto en el clima organizacional deficiente y la insatisfacción laboral, por lo que se propuso crear un plan de mejora del clima organizacional para satisfacer a los empleados, por esta razón al obtener como resultado que las relaciones interpersonales no son las adecuadas, se presenta un nivel de insatisfacción. Mediante el estudio se concluyó con la determinación de aspectos teóricos que se vinculan al clima y satisfacción laboral, y se diagnosticó que no existen las estrategias adecuadas para mejorar el clima laboral.

En la investigación de Palma (2004) se realizó la construcción de la “Escala de Clima Laboral CL-SPC”. Esta escala utilizó como técnica de recolección de datos un cuestionario de 50 preguntas. La muestra estuvo conformada por 1323 trabajadores dependientes de la ciudad de Lima, la escala presenta un alto grado de validez y confiabilidad, y mide 5 áreas: Autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Los resultados indicaron que la muestra en la escala CL-SPC revela una percepción media del clima laboral, evidenciando diferencias significativas por sexo, donde los trabajadores varones tienen una mejor percepción del clima laboral que las trabajadoras mujeres.

Por otro lado, Zavala (2014) realizó un estudio sobre motivación y satisfacción laboral en el Centro de Servicios Compartidos de una Empresa Embotelladora de Bebidas, este estudio fue de tipo cuantitativo, descriptivo y correlacional, con un diseño no experimental transversal, se utilizó un instrumento conformado por dos grandes factes: intrínsecos y extrínsecos que fue aplicado a 58. Los principales resultados obtenidos es que no se encontraron diferencias significativas entre cada uno de los grupos poblaciones que fueron establecidos a partir de las variables independientes del estudio, las cuales fueron: género, escolaridad, ingreso mensual, tipo de puesto y edad. La única variable que presentó

diferencias significativas en los factores extrínsecos la constituyó la antigüedad en la empresa

Sánchez (2010) en el estudio sobre clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las Microrredes Cuñumbuque y Tabalosos, tuvo como objetivo determinar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral del personal de salud en el año 2010. El método usado fue de tipo cuantitativo, descriptivo, correlacional de corte transversal; la población estuvo conformada por 64 trabajadores. La técnica de recolección de información fue la encuesta mediante el instrumento tipo cuestionario. Los resultados fueron: 39 trabajadores de salud, que representan el 61% de la muestra de las microrredes de Salud perciben nivel promedio de clima organizacional y 25 trabajadores de salud, que hace el 39% de la muestra, perciben nivel 1 alto de clima organizacional; además, ningún trabajador de salud percibe nivel bajo de clima organizacional.

En el estudio realizado por Williams (2013) sobre el clima laboral dentro de una dependencia municipal, se aplicó mediante enfoque cuantitativo y experimental; fue desarrollado a 20 empleados una encuesta enfocadas en procesos de comportamiento organizacional, los cuales son: liderazgo, comunicación, motivación, espacio físico y trabajo en equipo; cabe destacar que dichos procesos fueron elegidos en base a las necesidades de la organización, para detectar fortalezas y áreas de oportunidades, a fin de ser tomadas en cuenta para realizar procesos de mejora dentro de la dependencia, se concluyó que el clima laboral se encuentra en un 46% siendo su dimensión mejor evaluada el trabajo en equipo con un 74% y siendo la de menor puntuación la de motivación con un 17%.

En el estudio de Preciado (2018) se analizó el clima organizacional a los servidores administrativos del GADPE, esta investigación de acuerdo a sus objetivos fue de tipo cuantitativo, utilizando el método inductivo; se utilizó la técnica directa de la encuesta para obtener información más específica, se aplicó a una muestra de 103 funcionarios públicos, obteniendo como resultado que el nivel de satisfacción laboral promedio percibida por los servidores es de 58.73% y que ninguno de los factores establecidos están en nivel satisfactorio lo que es muy preocupante considerándose que esta es una institución pública por otro lado se encontró que el factor de comunicación está en nivel riesgo del 59% y el factor que tuvo el grado de satisfacción más bajo es compensación y reconocimiento con un 41%.

En el estudio desarrollada por Dávila y Parra (2018) se analizó cómo el clima organizacional influye en la satisfacción del personal en Covipen Cia. Ltda, pues se tiene conocimiento de que existen colaboradores con un clima no favorable, no obstante, su satisfacción laboral es alta. En resumen, la atmósfera organizacional de la PyME de seguridad es pernicioso, lo que afecta directamente la satisfacción de los empleados en un 77%. Por otro lado, reflejaron un alto grado de insatisfacción. Para finalizar se toma en cuenta la aplicación de un plan para optimar el clima organizacional y las variables de satisfacción laboral que se basa en los cambios que deben realizarse para obtener suficiente capital humano para tener un superior desempeño y competencia en el mercado.

En el estudio desarrollado por Naranjo (2017), tuvo por objetivo principal determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal del Instituto Tecnológico Superior Libertad, en el desarrollo de dicha investigación se manejaron dos materiales de evaluación, los cuales sirvieron para evaluar tanto el clima organizacional con la escala de clima organizacional. Los resultados logrados indican que existe un ambiente de trabajo apropiado, por lo que los empleados están satisfechos, se puede ver que el clima organizacional tiene un efecto positivo en la satisfacción de los empleados. Por esta razón es posible concluir que el clima institucional tiene un impacto positivo en la satisfacción laboral y las percepciones de los empleados sobre el clima organizacional, ya sea positivo o negativo, afectarán la satisfacción de la misma manera los resultados obtenidos en nuestra investigación realizada.

El artículo desarrollado por Rivas (2017) tuvo el objetivo de analizar factores de clima laboral con el objetivo de establecer su influencia en la satisfacción laboral, mediante un enfoque en compañías de transporte de cargas pesadas en El Empalme. La información se la recopiló mediante bases de datos a través de revisiones literarias. El método fue el cualitativo con aplicación de dos cuestionarios; el primero es sobre el clima organizacional y el segundo sobre de satisfacción laboral. La muestra consistió en 90 conductores de compañías de transporte pesado, 47 conductores de Cotranspesa S.A. y 43 conductores de la compañía. Los resultados obtenidos fueron que las agencias ejecutivas de las dos compañías rara vez llevan a cabo una planificación estratégica y capacitación para aumentar la remuneración, lo que lleva a la siguiente conclusión: dado que los líderes empresariales rara vez prestan atención a la creación de oportunidades, los conductores no tienen oportunidades para el desarrollo profesional por lo que se da recomendaciones para el entorno laboral.

Marco legal

La presente investigación se enfocó en el marco legal de instituciones públicas, por lo que fue necesario basarse tanto en la Ley Orgánica de Servicio Público (2010) como su Reglamento.

Art. 76.- De la Ley Orgánica de Servicio Público (2010) “Subsistema de evaluación del desempeño. - Es el conjunto de normas, técnicas, métodos, protocolos y procedimientos armonizados, justos, transparentes, imparciales y libres de arbitrariedad que sistemáticamente se orienta a evaluar bajo parámetros objetivos acordes con las funciones, responsabilidades y perfiles del puesto” (p.45).

La evaluación se fundamentará en indicadores cuantitativos y cualitativos de gestión, encaminados a impulsar la consecución de los fines y propósitos institucionales, el desarrollo de los servidores públicos y el mejoramiento continuo de la calidad del servicio público prestado por todas las entidades, instituciones, organismos o personas jurídicas señaladas en el artículo 3 de esta Ley.

Art. 215.- De la Ley Orgánica de Servicio Público (2010) De la evaluación. – “Consiste en la evaluación continua de la gestión del talento humano, fundamentada en la programación institucional y los resultados alcanzados de conformidad con los parámetros que el Ministerio de Relaciones Laborales emita para el efecto, cuyas metas deberán ser conocidas previamente por la o el servidor” (p.115).

Art. 216.- De la Ley Orgánica de Servicio Público (2010) Objetivo específico.- La evaluación del desempeño programada y por resultados tiene como objetivo medir y estimular la gestión de la entidad, de procesos internos y de servidores, mediante la fijación de objetivos, metas e indicadores cuantitativos y cualitativos fundamentados en una cultura organizacional gerencial basada en la observación y consecución de los resultados esperados, así como una política de rendición de cuentas que motive al desarrollo en la carrera del servicio público, enfocada a mejorar la calidad de servicio y a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

En el desarrollo de los procesos de evaluación de desempeño que se realicen conforme a la LOSEP, este Reglamento General y las normas pertinentes, será de cumplimiento obligatorio por parte de las o los servidores.

Art. 220.- De la Ley Orgánica de Servicio Público (2010) Responsabilidades de las UATH.- Las UATH (Unidad de Administración de Talento Humano) sobre la base de las políticas, normas, instrumentos y metodologías emitidos, tendrán la responsabilidad de asesorar a cada unidad, área o proceso, en la aplicación del subsistema y de instrumentar y consolidar la información y resultados de la evaluación de las y los servidores, a fin de retroalimentar al sistema integrado de desarrollo del talento humano de la institución, con la finalidad de cubrir las debilidades determinadas en la evaluación de desempeño.

CAPÍTULO II: MATERIALES Y MÉTODOS

Tipo de estudio

Los aspectos metodológicos de la presente investigación se desarrollaron de acuerdo con los criterios planteados por Hernández, Fernández y Baptista (2016), con un diseño no experimental de tipo transeccional descriptiva debido a que no se manipularon las variables, es decir que el presente estudio permite analizar el comportamiento de un determinado fenómeno (Zorrilla, 1986, p.352).

El alcance de este estudio fue descriptivo - explicativo ya que se identificó los factores que influyen en el clima laboral. Hernández et al. (2016), explica que la “investigación descriptiva especifica las características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice, y explicativo constituye el conjunto organizado de principios, creencias, descubrimientos y afirmaciones, por medio del cual se interpreta una realidad” (p.254).

Por ello la presente investigación se desarrolló con una metodología cuantitativa debido a que señalan los aspectos relacionados con el análisis del clima laboral en el área administrativa de la empresa PYDACO Cía. Ltda. en la ciudad Esmeraldas, que permitió determinar los factores que influyen en el clima laboral, de manera que permitió obtener una clara perspectiva sobre lo que ellos entienden del tema de estudio.

Definición conceptual y operacionalización de las variables

Como se ha explicado antes, se corrobora que las variables deben ser descompuestas en dimensiones y estas a su vez traducidas en indicadores que permitan la observación directa y la medición, en la Tabla 3 se presenta la operacionalización de la variable.

Tabla 3.*Operacionalización de las variables*

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES
CLIMA LABORAL	Según Vargas (2006) “Conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización o grupo de trabajo y que influyen directamente sobre su conducta” (p.154).	Elaboración de marco teórico	Dimensión I: Autorrealización	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Progreso profesional ▪ Desarrollo personal
		Elaboración de metodología	Dimensión II: Involucramiento laboral	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificación con los valores de la organización ▪ Compromiso con el desarrollo de la organización
		Aplicación de instrumentos	Dimensión III: Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Orientación en las actividades ▪ Apoyo en las en las actividades
		Análisis de resultados	Dimensión IV: Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunicación interna ▪ Fluidez en la información ▪ Precisión en la información
		Discusión	Dimensión V: Condiciones Laborales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elementos económicos ▪ Elementos psicológicos ▪ Elementos materiales
	Conclusiones y recomendaciones			

Métodos

Según Peña (2013), el método de estudio de esta investigación fue el empírico analítico, es una de la manera más válida para verificar la veracidad de las teorías. Este método analizó la disciplina de los trabajadores, mediante la recopilación de datos que permitieron obtener información relevante del objeto de estudio, de esta forma ayudó a descubrir el origen, causas y consecuencias para así encontrar una solución al problema (p.213).

Se realizó este tipo de investigación para conocer los factores que influyen en el clima laboral en los trabajadores a encuestar, así como el nivel que presentan. Con esto se señalaron estrategias de mejoras.

Técnicas e instrumentos

El instrumento que se utilizó en este estudio fue el cuestionario para aplicar la técnica de la encuesta que es considerablemente reconocida como medio de investigación, ya que permite obtener datos de modo rápido y eficaz (Casas, Repullo y Donado, 2003).

El cuestionario estuvo compuesto por preguntas cerradas que permitió medir el clima laboral en la organización, basado en la revisión bibliográfica de tesis de grado, posgrados y artículos científicos se llegó a la conclusión de aplicar el instrumento “Escala de clima laboral CL–SPC” de la investigadora Sonia Palma Carrillo (2004) actualizado y basado en la escala de clima laboral de Litwin y Stinger (1968), debido a que está completo y abarca los ítems necesarios para evaluar el clima laboral de una organización, este consta de cinco dimensiones en escala tipo Likert con cuatro opciones de respuesta; desde 1 que es nunca a 4 que es siempre.

Las dimensiones evaluadas fueron: Autorrelación, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Esta escala, según Palma (2004) consta de un proceso de validación científica en una población de 1323 trabajadores con dependencia laboral y una significación alta. El coeficiente Alfa de Cronbach para los puntajes de subtest y totales de las pruebas empleadas alcanzó el 0.86.

Población y muestra

El estudio estuvo conformado por la totalidad de 52 empleados que prestan servicio en el área de administración en el año 2020. Por lo tanto, al ser población pequeña no se aplicó muestreo.

Análisis de datos

El cuestionario fue elaborado en la plataforma e-encuesta, la cual permite aplicar de forma online, con los resultados obtenidos se procedió a analizarlos en el programa Excel ya que es muy utilizado dentro de las investigaciones de clima laboral por su alto grado de confiabilidad y por los métodos estadísticos que posee al momento de analizar una serie de datos.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

El objetivo de esta investigación fue analizar el clima laboral en el área administrativa de la empresa PYDACO Cía. Ltda. de la ciudad de Esmeraldas a sus 52 colaboradores.

Las características demográficas de los trabajadores se presentan de la siguiente manera: 77% son de género masculino y 23% de género femenino. La edad de los trabajadores fluctúa entre 18 a 30 años con un 42%.

El nivel de clima laboral que perciben los colaboradores de la empresa alcanza un porcentaje alto en las escalas favorable y un porcentaje bajo en muy desfavorables como se presenta en la Figura 1.

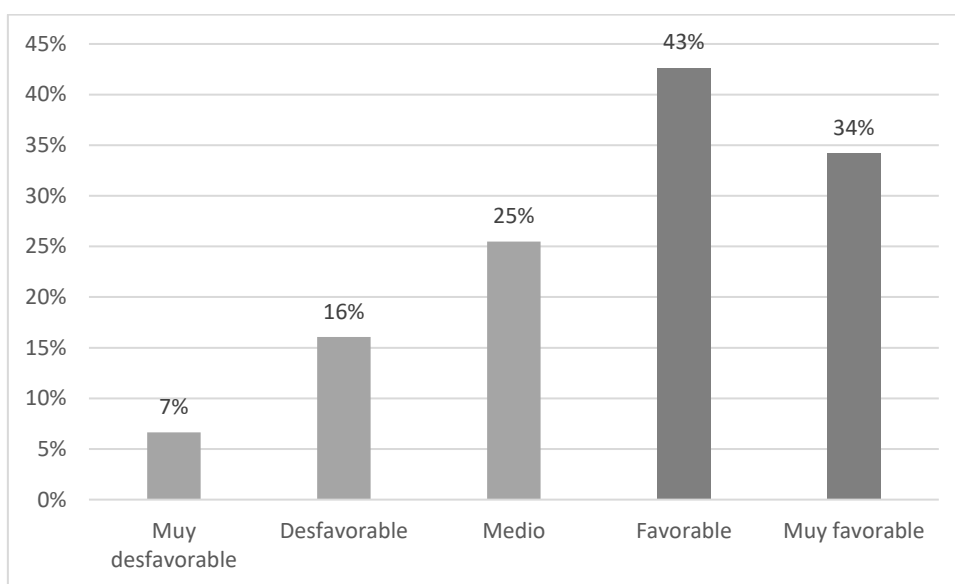


Figura 1
Nivel general de clima laboral de PYDACO

A partir de este nivel general se detallan los niveles alcanzados por cada dimensión estudiada: Autorrealización, Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación y condiciones laborales como se muestra en la Figura 2, en donde Involucramiento, comunicación y condiciones fueron las mejores valoradas y se encuentran por encima de la media.

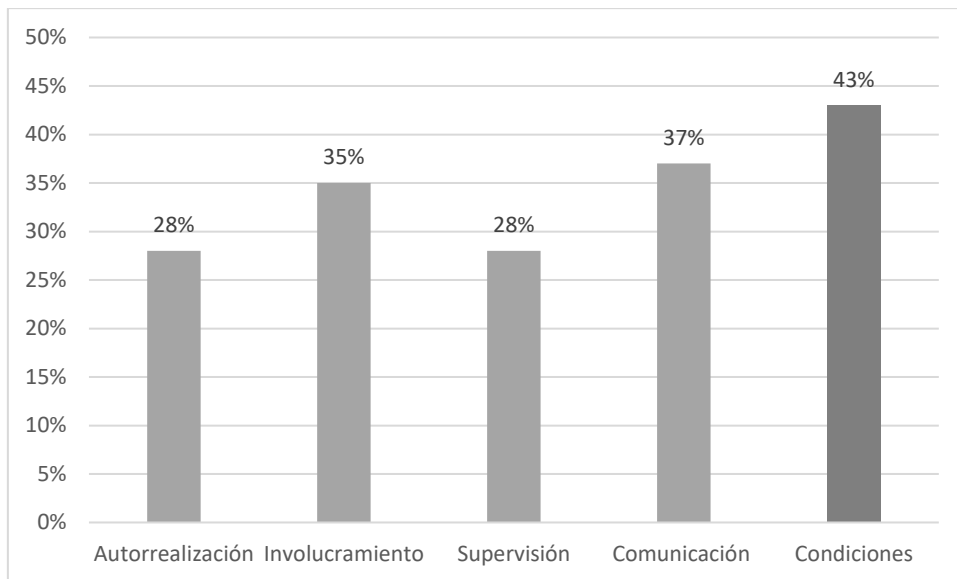


Figura 2
Nivel de clima laboral por dimensiones

A continuación, se presentan los niveles alcanzados para cada dimensión estudiada.

Dimensión autorrealización

Esta dimensión alcanza un nivel medio alto de clima laboral favorable y muy favorable, como se muestra en la Figura 3, con estos resultados se aprecia que los trabajadores perciben de manera alta la posibilidad de desarrollo personal y profesional dentro de la empresa.

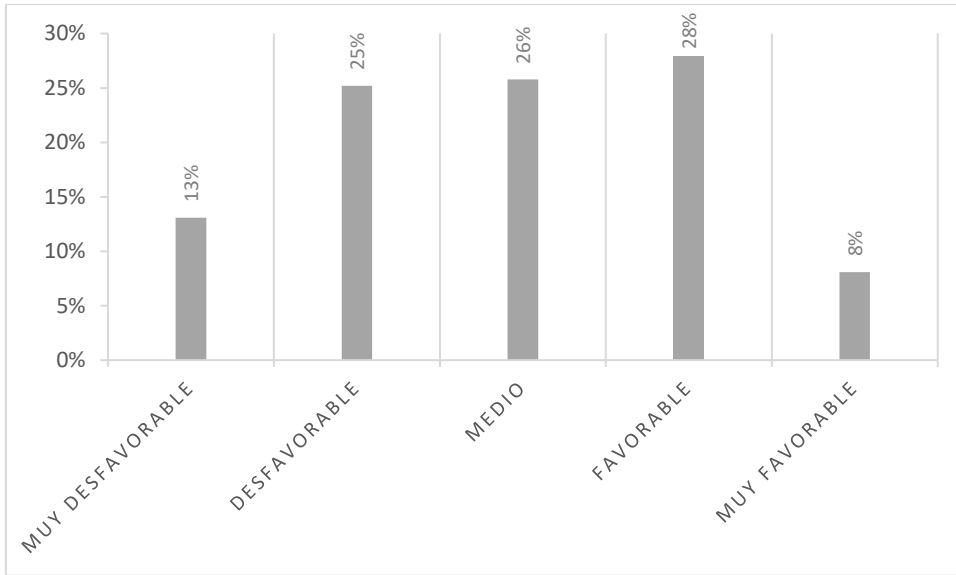


Figura 3
Dimensión Autorrealización

Involucramiento laboral

En cuanto a esta dimensión los resultados se muestran en la Figura 4, en donde el nivel de clima laboral es favorable tanto un porcentaje medio y muy favorable tanto un porcentaje bajo, lo que señala que la identificación que tienen los trabajadores con los valores organizacionales y el compromiso que tienen con su organización es fuerte.

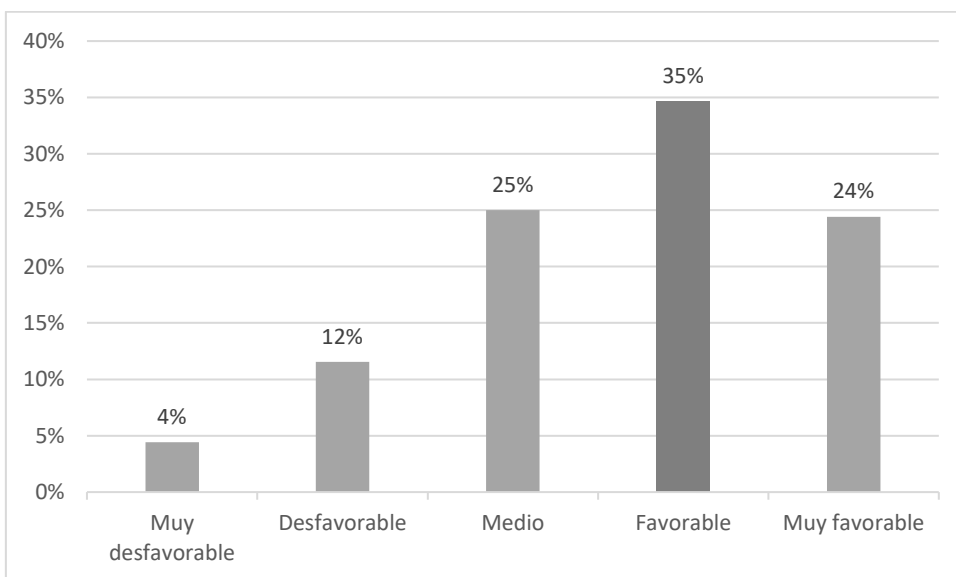


Figura 4
Dimensión Involucramiento laboral

Dimensión supervisión

En esta dimensión el nivel de clima laboral es favorable y muy favorable ambas con un porcentaje medio como se expresa en la Figura 5; que indica que los trabajadores perciben que existen relaciones de apoyo y dirección por parte de sus superiores.

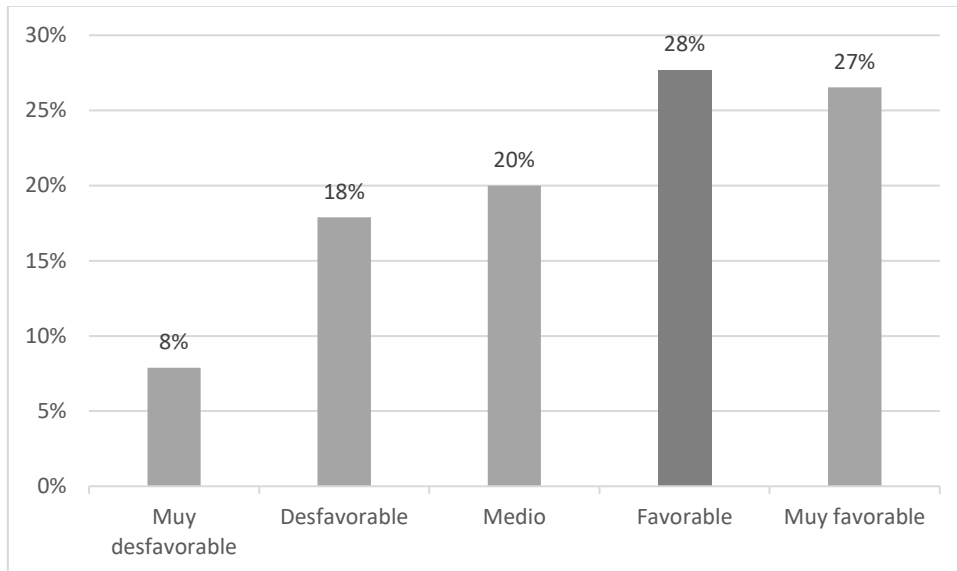


Figura 5
Dimensión Supervisión

Dimensión comunicación

Los resultados de esta dimensión se presentan en la Figura 6, en donde se muestra que el nivel de clima laboral es favorable y muy favorable, ambas califican con un porcentaje medio respectivamente; con estos resultados se obtiene que los trabajadores perciben una buena comunicación junto con los medios que se utilizan dentro de la organización para este efecto.

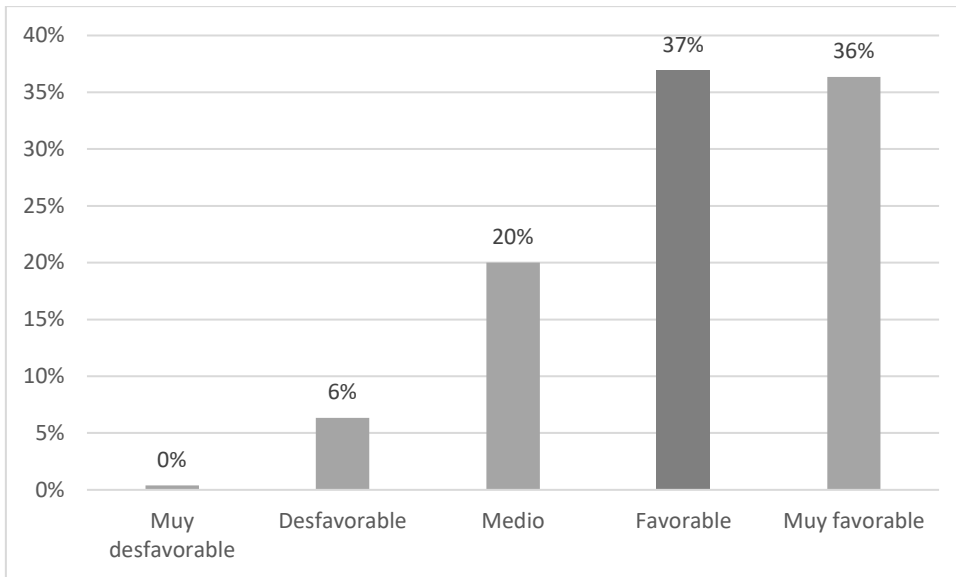


Figura 6
Dimensión comunicación

Dimensión condiciones laborales

Como se muestra en la Figura 7, los niveles que perciben los trabajadores fueron favorable un porcentaje alto y muy favorable con un porcentaje medio expresando así que los trabajadores cuentan con las condiciones y medios; tanto económicos como psicosociales que son entregados por la organización para el desarrollo de sus trabajadores.

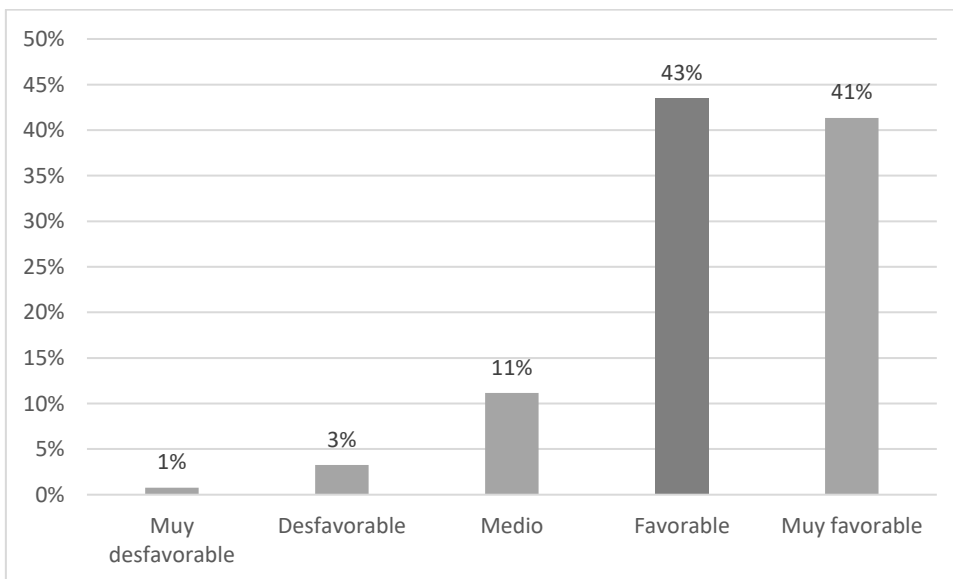


Figura 7
Dimensión condiciones laborales

Para determinar las estrategias a mejorar se identificaron las dimensiones que obtuvieron menos calificación (por debajo de la media), éstas fueron: Autorrealización y supervisión. A partir de esta identificación, se presenta los resultados de los ítems que aportaron a esta calificación en la dimensión.

En la Figura 8 sobre el ítem Interés del jefe por el éxito de sus empleados; sus respuestas fueron: Poco con un porcentaje alto y nunca con un porcentaje bajo.

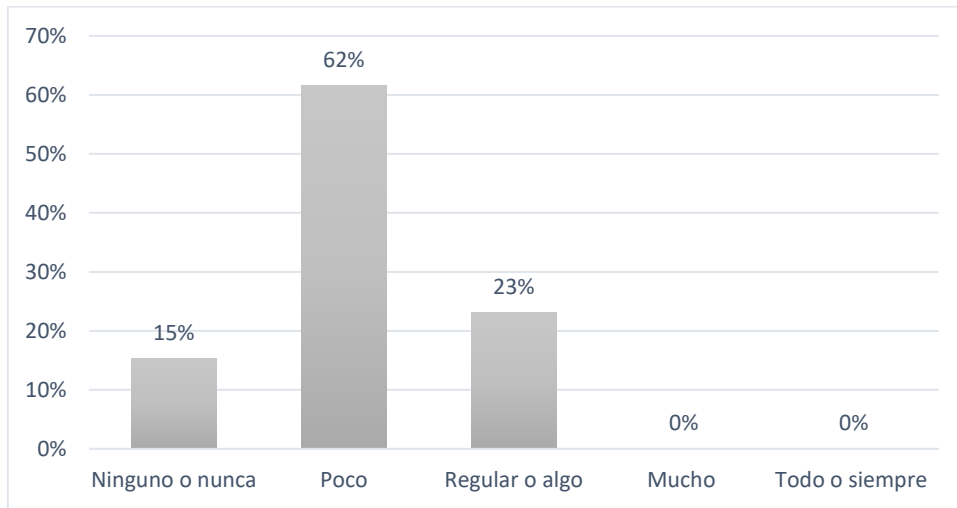


Figura 8
Interés del jefe por el éxito de sus empleados

En la Figura 9 se presentan los resultados del ítem Participación para concretar los objetivos y las acciones para lograrlo que alcanzan nunca con un porcentaje alto y poco con un porcentaje bajo.

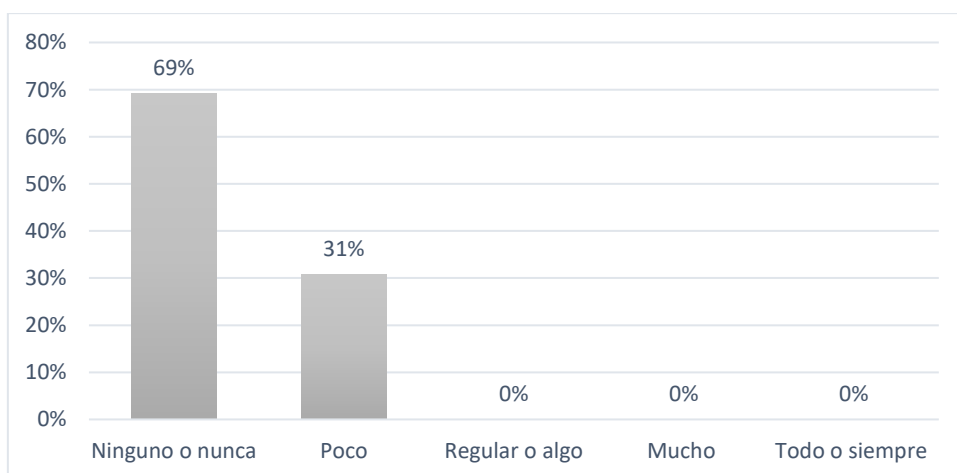


Figura 9
Participación para definir objetivos

En la Figura 10 se muestran los resultados de la pregunta “Promoción de la generación de ideas creativas o innovadoras”, a lo que la mayoría respondió poco con un porcentaje alto y nunca con un porcentaje bajo.

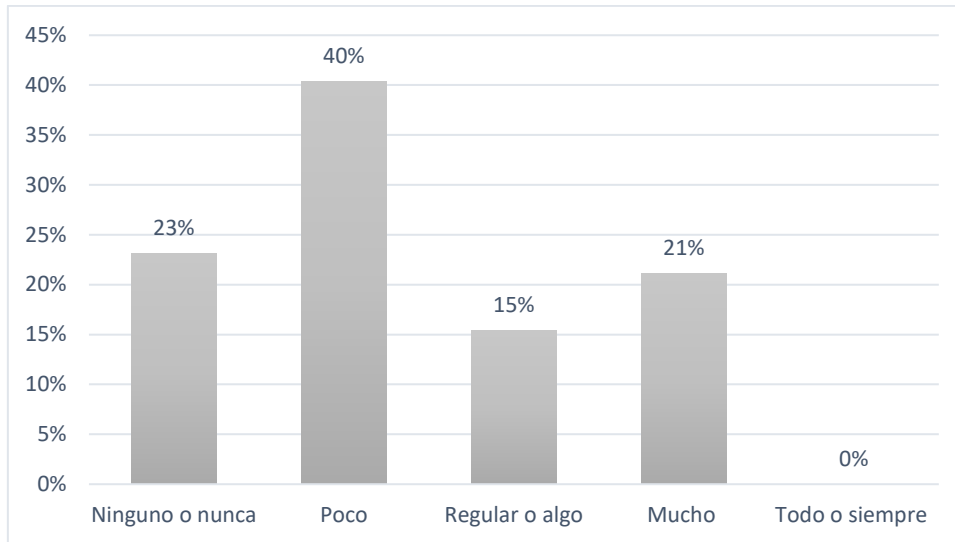


Figura 10
Promoción de la generación de ideas

Sobre estos temas se señalan a continuación en la Tabla 4 las siguientes estrategias para que se intervenga y se pueda mejorar los niveles de clima laboral a “favorable” y “muy favorable”.

Tabla 4*Estrategias a implementar*

N	Actividad a fortalecer	Actividad	Responsable	Fecha
1	Preocupación del jefe por el éxito de sus colaboradores	<ul style="list-style-type: none">• Talleres de motivación.• Felicitaciones (digital/verbal) por cumplimiento de tareas, cumpleaños y logros personales de sus empleados	Dirección de Recursos Humanos	Primera semana febrero 2022
2	Participación en la definición de objetivos y acciones para lograrlo.	<ul style="list-style-type: none">• Talleres participativos para elaborar la planificación estratégica de la empresa.• Socialización de las acciones a cumplir para alcanzar las metas planteadas.• Socialización de los resultados de seguimiento a la planificación.	Gerente/Planificación	Segunda semana febrero 2022
3	Promoción de ideas creativas	<ul style="list-style-type: none">• Talleres colaborativos de experimentación y creatividad por departamentos.• Talleres colaborativos de experimentación y creatividad de la empresa	Jefes de departamentos. Gerente /RRHH	Tercera semana febrero de 2022

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN

El presente trabajo tuvo como propósito analizar el clima laboral en el área administrativa de la empresa PYDACO Cía. Ltda. en la ciudad Esmeraldas, entre las dimensiones estudiadas se encuentran: Autorrealización, Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación, Condiciones Laborales. Como resultado general, basado en la pregunta realizada a partir de la investigación se determinó que el clima laboral que perciben los colaboradores de PYDACO en el año 2020 es favorable y muy favorable alcanzando un 77%.

La dimensión mejor valorada fue “condiciones laborales” esto indica que existe reconocimiento por parte de la institución a los colaboradores, se suministran de los elementos materiales que facilita el cumplimiento de las tareas en el área establecida.

Por otro lado, las dimensiones con calificación más desfavorable del ambiente laboral destacan: autorrealización que expresa que es baja la percepción que tienen los colaboradores ante las posibilidades que la empresa favorezca su desarrollo personal y profesional a un futuro cercano, teniendo los trabajadores el deseo de superarse y satisfacer su potencial dejando huella en lo que propone; y supervisión que indica que tienen poca relación con sus superiores dentro de la actividad laboral; son escasas las orientaciones para su desempeño que contribuiría a mejorar la producción y la calidad de sus labores.

A partir de estos resultados obtenidos se deja abierta la posibilidad a futuras investigaciones que analicen cada dimensión del clima laboral con referencia a las variables sociodemográficas que presentan los colaboradores de la empresa.

De acuerdo con los estudios revisados y expuestos en el apartado de antecedentes se realizan las comparaciones con los resultados de la investigación al personal administrativo de PYDACO, los que se detallan a continuación.

En el estudio realizado por Rodríguez (2013) se concluye que el clima laboral se encuentra en un 46% siendo su dimensión mejor evaluada el trabajo en equipo con un 74% y siendo la de menor puntuación la de motivación con un 17%, para el presente estudio, este difiere ya que en la empresa PYDACO los trabajadores perciben un clima laboral al 77% y la dimensión con mejor calificación.

Según los resultados de Quiñonez (2016) el análisis del clima laboral a los servidores administrativos del GADPE que el nivel de satisfacción laboral promedio

percibida por los servidores es de 58.73% y que ninguno de los factores establecidos están en nivel satisfactorio lo que es muy preocupante considerándose que esta es una institución pública por otro lado se encontró que el factor de comunicación está en nivel riesgo del 59% y el factor que tuvo el grado de satisfacción más bajo es compensación y reconocimiento con un 41%.

Estudios que difieren de la investigación realizada a la empresa PYDACO son los desarrollados por Dávila y Parra (2018) que al analizar el clima organizacional detectaron que era no favorable pero que se tenía una buena satisfacción laboral, indicaron que el clima es pernicioso por lo que propusieron un plan para optimar el clima organizacional y las variables de satisfacción laboral que se basa en los cambios que deben realizarse para obtener suficiente capital humano para tener un superior desempeño y competencia en el mercado.

El artículo desarrollado por Rivas (2017) tuvo el objetivo de analizar factores de clima laboral con el objetivo de establecer su influencia en la satisfacción laboral, Dentro del análisis se comprende que hay un clima organizacional aceptable pues hay escasos factores que propicien el clima satisfactorio, existen por otro lado, aspectos que influyen negativamente en la satisfacción de los colaboradores, pues los directivos de la empresa aún no han implementado estrategias que incentiven a ofrecer oportunidades de crecimiento personal.

En coincidencia se encuentran estudios como los realizados por Naranjo (2017) en donde existe un ambiente de trabajo apropiado en el personal del Instituto Tecnológico Superior Libertad. Por esta razón es posible concluir que el clima institucional tiene un impacto positivo en la satisfacción laboral y las percepciones de los empleados sobre el clima organizacional, que para este estudio fue alto como los resultados de los trabajadores de PYDACO.

Como conclusión se ratifica el conocimiento revisado en la teoría sobre los beneficios del clima organizacional, que cuando una empresa mantiene niveles favorables de clima laboral, las diversas variables del comportamiento de los trabajadores se relacionarán de manera positiva, permitiendo que la empresa aumente su productividad y por ende se benefician tanto trabajadores como empresarios.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos en la presente investigación en función de los objetivos planteados permitieron llegar a las siguientes conclusiones:

- El clima laboral partiendo del objetivo general “Analizar el nivel de clima laboral en el área administrativa de la empresa PYDACO Cía. Ltda. en la ciudad Esmeraldas en el año 2020” se identificó que es favorable 77%, con estos resultados se aprecia que los trabajadores perciben la posibilidad de desarrollo personal y profesional dentro de la empresa.
- Por otro lado, se identificó el nivel de clima laboral con mayor puntuación en cada una de sus dimensiones estudiadas en la empresa PYDACO, donde se pudo evidenciar que la dimensión mejor valorada fue “condiciones laborales” esto indica que existe reconocimiento por parte de la institución a los colaboradores, se suministran de los elementos materiales que facilita el cumplimiento de las tareas en el área establecida.
- La dimensión menos calificada fue autorrealización, para ello se señalan estrategias de mejoras como aplicar acciones que posibiliten el crecimiento personal y profesional de sus colaboradores; con ello luego de ser aprobadas se socialicen con el personal para que ellos tengan en cuenta que desarrollo redunda en el desempeño y productividad de la empresa.

CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES

Luego de haber analizado el nivel de clima laboral en el área administrativa de la empresa PYDACO Cía. Ltda. en la ciudad Esmeraldas en el año 2020, se recomienda:

- Tomar en cuenta las opiniones de los trabajadores de cada departamento para así fomentar en trabajo en equipo y mejorar la producción de la empresa.
- Organizar reuniones, convivencias para unir a todo el personal, compartir ideas, proyectos y así poder mejorar las relaciones interpersonales que en la empresa.
- Motivar a los empleados para que cumplan bien sus funciones y se desempeñen bien en su trabajo.
- Socializar los puntos fuertes y débiles del personal administrativo para que el rol de cada uno de ellos sea de máximo rendimiento y lograr un trabajo óptimo y así lograr grandes beneficios a la empresa.

REFERENCIAS

- Álvarez, G. (1992). El constructo clima organizacional: concepto, teorías, investigaciones y resultados relevantes. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 11(1,2), 27–30.
- Astudillo, N. (2019). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal que labora en la Unidad Renal Pasal Patiño Salvador (Tesis de Maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil.
- Baguer, A. (2005). *¡Alerta! Descubre de forma sencilla y práctica los problemas graves de tu estudio en tu empresa*. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Brunet, L. (1992). *El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, diagnóstico y consecuencias*. México, D.F., México: Trillas.Casas.
- Repullo y Donado (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. Obtenido de: <http://www.unidaddocentemfyclaspalmas.org.es/resources/9+Aten+Primaria+2003.+La+Encuesta+I.+Cuestionario+y+Estadistica.pdf>
- Chacón, V. (2010). Análisis del clima organizacional de la empresa representaciones CEM, ubicada en Chiquimula, Chiquimula. (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Obtenido de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/01/01/Chacon-Vivian.pdf>
- Chaparro (2006). Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802802.pdf>
- Chiavenato, I. (1994). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Colombia: Editorial McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Quinta edición. Mc Graw Hill. Impreso en Colombia
- Chiavenato, I. (2000). Concepto de clima organizacional, obtenido de: <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>

- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia Edit. MacGraw-Hill, 2000.
- Chiavenato, I. (1999). Administración de los recursos humanos. Obtenido de: [https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%202\)%20CHIAVENATO.pdf](https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%202)%20CHIAVENATO.pdf)
- Chiavenato, I. (2012). Clima Organizacional y sus diagnósticos, obtenido de: <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- Dávila y Parra (2018). “El clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa del GAD provincial de Cotopaxi” Obtenido de: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32381/1/TESIS%20FINAL%20Geovanna%20Rosales%20firmas%20%281%29firma%20electronica-signed.pdf>
- Espinoza, (2018). Estructura organizacional y el clima laboral, obtenido de: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6233/1/T2664-MAE-Bastidas-La%20estructura.pdf>
- Galicia, S., García, M. y Hernández, L. (2011). La importancia del clima laboral. Obtenido de: <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tepeji/n8/a9.html>
- Garbuglia, S. (2013). Clima laboral en un organismo público. Obtenido de: https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5806/tesis-cs-ec-garbuglia.pdf
- García, M. (2009). Clima organizacional y su concepto, obtenido de: <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- García, M. y Bedoya, M. (1997). Hacia un Clima Organizacional Plenamente Gratificante en la División de Admisiones y Registro Académico de la Universidad del Valle. (Tesis de Grado Maestría). Universidad del Valle, Colombia. Obtenido de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000113&pid=S0120-4645200900020000400008&lng=en
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGRAW.

- Hernández, E. (2014). Importancia del clima organizacional, obtenido de:
<https://www.laestrella.com.pa/economia/140524/clima-laboral-empresa-importancia>
- Litwin, G.H. y Stringer, R.A. (1968). *Motivación y clima organizacional*. Boston: Harvard Business School Press.
- Litwin, GH. y Stringer, RA. (1968). Teoría del clima organizacional. Obtenido de:
<http://climaorganizacionalyulaimaduque.blogspot.com/2014/04/el-concepto-de-clima-organizacional.html>
- Molina, L. (2010). Clima Organizacional en las oficinas Tributarias de la Superintendencia de Administración Tributaria en la Región Occidente. (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Moreno, S. y Pérez, E. (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica. Obtenido de:
<http://www.scielo.org.co/pdf/cesd/v9n1/2145-7719-cesd-9-01-13.pdf>
- Mosquera, E. (2019). “Clima Laboral y su Influencia en la motivación de los trabajadores”. Obtenido de:
<http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/4910>
- Naranjo, D. (2017). Evaluación de clima laboral y propuesta de mejora en la empresa estrategias y mercado S.A. Obtenido de:
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14425/1/UPS-QT12003.pdf>
- Ortiz, P. y Cruz, L. (2008). Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora obtenido de:
http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-350X2008000200017
- Ortiz, M. (2012). El clima laboral y sus competencias, obtenido de:
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/ortiz_m_a/capitulo1.pdf
- Palma, S. (2004). *Manual de escala clima laboral CL-SPC*. 1era edición. Lima.
- Palma, S. (2004). Clima Laboral En El Personal Administrativo De La Universidad San Pedro De Chimbote, 2017, obtenido de:
<http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4597/Tesis>

[56469.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Seg%C3%BAn%20Palma%20\(2004\)%2C%20el,de%20procesos%20y%20resultados%20organizacionales](#)

Palma, S. (2004). Análisis Del Clima Laboral Basado En El Modelo Cl-Spc En Una Empresa De Seguridad Y Vigilancia Obtenido De: <file:///C:/Users/PERSONAL/Downloads/clima%20labora%20empresa%20seguridad%20instrumento%20palma.pdf>

Panduro, A. y Armas, W. (2017). Estudio del diagnóstico de clima laboral y su relación con el talento humano en proyecto especial Datem del Maraón Alto Amazonas Loreto Condorcanqui, 2017 obtenido de: <https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/5383>

Pantoja, A., Navarrete, A., Zambrano, C. y Matobanchay, S. (2004). Relación entre clima organizacional y violencia laboral en funcionarios de una universidad pública. Obtenido de: <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v22n2/2389-7066-reus-22-02-137.pdf>

Peña, A. (2013). Análisis del método empírico analítico en estudios de investigación de tesis. Obtenido de: <http://portafoliopsicosocial13.blogspot.com/2013/12/metodo-empirico-analitico.html>

Preciado, G. (2016). El clima laboral en las organizaciones, obtenido de: <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1755/1/PRECIADO%20ARROYO%20GERSON%20PAUL.pdf>

Reglamento general a la ley orgánica del servicio público (2010). https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.4_reg_losep.pdf

Reglamento general a la ley orgánica del servicio público Losep (2010). https://www.educacionsuperior.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2014/09/L_OSEP.pdf

Rivas, H. (2017). Clima organizacional. Obtenido de: <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4944/1/9789942776075.pdf>

Robbins, S. (1996). Estudio De La Influencia Del Clima Organizacional En El Desempeño Laboral De Los Servidores Y Servidoras Del Proceso Agregadorde Valor Del Ministerio De Inclusión Económica Y Social, obtenido

de: <https://docplayer.es/88711581-Universidad-de-guayaquil-facultad-de-ciencias-psicologicas.html>

Robbins, S. (1999). teoría del clima organizacional. Obtenido de: <https://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/Fulltext/ADLD0000762/C2.pdf>

Robbins, S. y Judge, T. (2009). Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional. Obtenido de: <https://www.elsevier.es/es-revista-suma-negocios-208-articulo-influencia-del-liderazgo-sobre-el-S2215910X14700266>

Sánchez, K. (2010). Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las microrredes Cuñumbuque y Tabalosos – 2010. Obtenido de: <file:///C:/Users/PERSONAL/Downloads/S%C3%A1nchez%20K%20clima%20laboral%20inst%20palma.pdf>

Tamayo, M. (2003). La metodología de la investigación de tesis. Obtenido de: <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html>

Vargas, J. (2006). La inteligencia emocional en el clima laboral del ilustre municipio del cantón Pelileo. Obtenido de: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23050/1/Jorge%20Luis%20Vargas%20Vallejo.pdf>

Williams, L. (2013). Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública. Obtenido de: <http://eprints.uanl.mx/3751/>

Zavala, O. (2014). Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas. (Tesis de maestría). Instituto Politécnico Nacional. México DF. México. Obtenido de: <https://www.repositorionacionalcti.mx/recurso/oai:repositorio.upiicsa.ipn.mx:20.500.12271/823>

ANEXOS

ESCALA DE CLIMA LABORAL CL-SPC

Palma, Sonia (2004)

INSTRUCCIONES:

Estimado colaborador, a continuación, usted encontrará un cuestionario que tiene por finalidad medir el clima laboral en su organización, por lo que, para contestar las preguntas lea cuidadosamente el enunciado y escoja sólo una respuesta marcando con una (X) sobre la opción con la cual esté de acuerdo. El presente cuestionario es anónimo y confidencial y sólo tiene finalidad investigativa. No hay respuestas buenas o malas.

Se agradece su contribución y honestidad en el desarrollo del cuestionario.

SEXO: MASCULINO FEMENINO
 AÑOS EN LA EMPRESA: 0-3 4-6 MAYOR A 7
 EDAD: 18-30 31-40 41 O MAS
 RELACION LABORAL DEPENDENCIA SIN DEPENDENCIA

Nº	ITEMS	Ninguno o Nunca (1)	Poco (2)	Regular o Algo (3)	Mucho (4)	Todo o siempre (5)
1.	Existen oportunidades de progresar en la organización.					
2.	Se siente comprometido con el éxito de la organización.					
3.	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4.	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5.	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6.	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7.	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8.	En la Organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9.	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10.	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11.	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12.	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la Organización.					
13.	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14.	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15.	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					

16.	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17.	Los trabajadores están comprometidos con la Organización.					
18.	Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19.	Existen suficientes canales de comunicación.					
20.	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado.					
21.	Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros.					
22.	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23.	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24.	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25.	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26.	Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal.					
27.	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28.	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29.	En la Organización, se afrontan y superan los obstáculos.					
30.	Existe una buena administración de los recursos.					
31.	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32.	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33.	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34.	La Organización fomenta y promueve la comunicación.					
35.	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36.	La Organización promueve el desarrollo del personal.					
37.	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
38.	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39.	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40.	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41.	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42.	Hay clara definición de visión, misión y valores en la Organización.					

43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44.	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45.	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
46.	Se reconoce los logros en el trabajo.					
47.	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48.	Existe un trato justo en la Organización.					
49.	Se conocen los avances en otras áreas de la Organización.					
50.	La remuneración está de acuerdo con el desempeño y los logros.					